

**Gobernanza Digital Inclusiva: Plataforma Colaborativa para la Participación Ciudadana
en Soacha**

**Julián Roberto Jiménez Medina
Edwin López Arce**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
Maestría en Gobierno y Gestión Pública

Director:
Juan Diego Lobo Clavijo

Modalidad:
Innovación organizacional
“Business case”

Universidad EAN
Facultad
Programa
Ciudad, Colombia
17/12/2024

Resumen ejecutivo

El proyecto aborda la implementación de una plataforma digital inclusiva para la participación ciudadana en Soacha, orientada a optimizar la gobernanza local mediante transparencia, eficiencia e inclusión tecnológica. Ante barreras de conectividad y alfabetización digital, especialmente en zonas rurales, se propone adaptar la plataforma *Decidim*, utilizada exitosamente en ciudades como Barcelona, a las particularidades de Soacha.

La metodología incluye un análisis del entorno sociopolítico, diagnóstico participativo y desarrollo bajo enfoques ágiles, promoviendo la colaboración entre ciudadanos y autoridades. La solución contempla módulos de capacitación, funcionalidades offline y accesibilidad móvil para democratizar la participación.

Los resultados esperados incluyen una mejora del 20% en la transparencia, un 80% de adopción por usuarios clave y una reducción del 30% en los tiempos de respuesta administrativa. A mediano plazo, se prevé fortalecer la confianza institucional y la equidad en la toma de decisiones públicas.

El proyecto posiciona a Soacha como referente en innovación gubernamental, demostrando que las tecnologías participativas, combinadas con estrategias inclusivas, pueden transformar la interacción ciudadano-gobierno hacia una gestión pública más abierta y efectiva.

Palabras clave: Participación ciudadana, gobernanza digital, inclusión tecnológica, plataformas digitales, innovación pública.

Contenido

Resumen ejecutivo	6
Objetivo general	12
<i>Objetivos específicos.....</i>	<i>12</i>
1. Contexto y desafío de innovación	13
1.1 <i>Análisis del ecosistema de innovación del sector y de la solución propuesta.....</i>	<i>13</i>
1.2 <i>Entendimiento de las Necesidades del Área del Municipio de Soacha</i>	<i>14</i>
Análisis Estratégico: Matrices Diagnósticas	14
1.3 Objetivos y KPIs del Área	15
2.1 <i>Análisis de tendencias emergentes y tecnologías disruptivas.....</i>	<i>17</i>
2.2 <i>Ejemplos de aplicaciones exitosas en otras industrias o competidores</i>	<i>18</i>
2.3 <i>Descripción de la solución (storyboard):</i>	<i>19</i>
2.4 <i>Mapa Visual como guía para el usuario.....</i>	<i>19</i>
3. Análisis de mercado y competencia.....	20
3.1 <i>Análisis comparativo de características y precios</i>	<i>20</i>
3.2 <i>Cuota de mercado.....</i>	<i>21</i>
3.5 <i>Oportunidades de mercado no atendidas</i>	<i>23</i>
3.6 <i>Análisis Integral de Oportunidades de Mercado.....</i>	<i>23</i>
3.7 <i>Estrategias de Abordaje para el Proyecto.....</i>	<i>24</i>
3.8 <i>Conclusión del Análisis</i>	<i>24</i>
4. Plan de implementación bajo metodologías ágiles	25
4.1. <i>Roadmap de innovación y metodología de desarrollo</i>	<i>25</i>
4.2. <i>Equipo y recursos necesarios</i>	<i>27</i>
5. Análisis Financiero y de Impacto	30
6. Gestión de riesgos y oportunidades.....	32

Gobernanza Digital Inclusiva: Plataforma Colaborativa para la Participación Ciudadana en Soacha

<i>6.1 Matriz de riesgos y estrategias de mitigación:</i>	33
<i>7.1. OKRs (Objectives and Key Results) del proyecto</i>	34
<i>7.2 Métricas de innovación</i>	35
8. Plan de gestión del cambio y adopción	36
<i>8.1 Estrategia de Comunicación y Audiencias Clave</i>	36
<i>8.2. Cronograma de Actividades de Comunicación y Responsables</i>	37
9. Cultura de innovación y mejora continua:	38
Conclusiones y recomendaciones	39
Referencias	40

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Mapa de actores.....	13
Ilustración 2 Matriz FODA factores estratégicos	14
Ilustración 3 Objetivos y Kips del Area	15
Ilustración 4 Mapa de Empatía.....	16
Ilustración 5 Storyboard	19
Ilustración 6 Mapa Visual de guía del usuario	19
Ilustración 7 Análisis del mercado y competencia para la plataforma decidim	22
Ilustración 8 Roadmap.....	25
Ilustración 9 Proceso de implementación y validación de la plataforma	26
Ilustración 10 Cronograma de desarrollo del proyecto	27
Ilustración 11 Imágenes de progresividad en valores.....	38

Lista de graficas

Grafica 1 Análisis de la cuota de mercado en las plataformas digitales de participación ciudadana.....	21
Grafica 2 Tendencia del uso de consumo del uso de smartphones y aceptación de plataformas digitales	22

Lista de Tablas

Tabla 1 Análisis comparativo de plataformas en el mercado de participación ciudadana digital.....	20
Tabla 2 Costos de las plataformas en el mercado de participación ciudadana digital....	21
Tabla 3 Análisis de Brechas y Estrategias Propuestas	24
Tabla 4 Equipo y recursos necesarios.....	28

Gobernanza Digital Inclusiva: Plataforma Colaborativa para la Participación Ciudadana en Soacha

Tabla 5 Estructura equipo de innovación	29
Tabla 6 Recursos tecnológicos y espacios requeridos.....	29
Tabla 7 Análisis financiero implementación de la plataforma	30
Tabla 8 Proyección de ingresos y costos operativos	31
Tabla 9 Indicadores financieros.....	31
Tabla 10 Análisis de sensibilidad	32
Tabla 11 Matriz riesgos y estrategias	33
Tabla 12 OKRs del Proyecto.....	35
Tabla 13 Métricas de Innovación	35
Tabla 14 Objetivos de Comunicación.....	36
Tabla 15 Fases claves de comunicación	37

Objetivo general

Implementar una plataforma digital de participación ciudadana que permita a los habitantes del municipio de Soacha involucrarse en la toma de decisiones públicas de manera colaborativa, mejorando la transparencia y eficiencia de la gobernanza local, y garantizando la accesibilidad y el uso adecuado de la tecnología.

Objetivos específicos

- Conocer el entorno sociopolítico y tecnológico del municipio de Soacha, analizando las necesidades de participación ciudadana y las barreras actuales para la inclusión digital en la toma de decisiones públicas.
- Diagnosticar el estado de la participación ciudadana y la gestión pública en el municipio, evaluando las herramientas actuales de transparencia y consulta ciudadana, así como el nivel de alfabetización digital de los ciudadanos y funcionarios públicos.
- Evaluar las percepciones y expectativas de las partes interesadas (ciudadanos, funcionarios públicos, organizaciones locales) sobre la implementación de una plataforma digital de gobernanza, utilizando encuestas, entrevistas y mesas de trabajo para identificar necesidades clave y áreas de mejora.
- Proponer un plan de acción que incluya el desarrollo de la plataforma digital, las estrategias de capacitación para ciudadanos y funcionarios públicos, y los mecanismos de seguimiento y rendición de cuentas que garanticen la participación efectiva y continua de la ciudadanía en la toma de decisiones.

1. Contexto y desafío de innovación

1.1 Análisis del ecosistema de innovación del sector y de la solución propuesta

En la gobernanza local, el sector público avanza hacia una transformación digital que optimiza la interacción con los ciudadanos, promoviendo transparencia, rendición de cuentas y una participación activa en la toma de decisiones. Las tendencias tecnológicas, como la inteligencia artificial y los datos abiertos, han impulsado plataformas de participación ciudadana, facilitando una gobernanza más inclusiva. En ese sentido Soacha enfrenta el reto de superar la baja participación y barreras tecnológicas en zonas rurales; el objetivo es brindar la introducción de una plataforma digital que mejore la transparencia y legitimidad en la administración pública, promoviendo una participación amplia y efectiva, así mismo los actores que forman parte y relación directa para la implementación de esta plataforma se pueden analizar los actores involucrados de forma directa, indirecta y parcialmente directos.

Nota: Elaboración

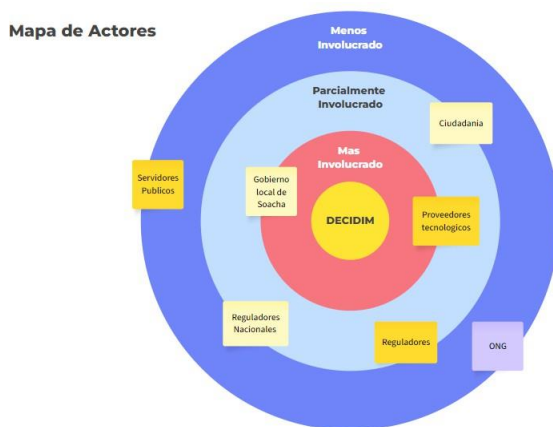


Ilustración 1 Mapa de actores

Por ende, el diseño de esta nueva propuesta tecnológica para Soacha incluye la implementación de una mayor gestión de participación ciudadana, sistemas de datos abiertos y tecnologías móviles para facilitar el acceso a los servicios públicos, para la transparencia de los tratamientos de datos públicos que deban tener conocimiento los ciudadanos. De forma que al implementar una plataforma como Decidim en el Municipio de Soacha, la cual

ya cuenta con grado de éxito evidente en países y ciudades como Barcelona y e-Estonia han demostrado éxito global, pero requiere que las mismas se puedan adaptar a las particularidades locales de Soacha, como la conectividad y la alfabetización digital.

La solución propuesta busca democratizar la participación ciudadana mediante tecnologías accesibles y capacitación digital, fomentando la inclusión y fortaleciendo la gobernanza local, especialmente en áreas rurales con menos acceso a infraestructura tecnológica.

1.2 Entendimiento de las Necesidades del Área del Municipio de Soacha

Teniendo en cuenta la estructura organizacional del área de la Alcaldía de Soacha, la estructura organizacional está diseñada para gestionar tanto las áreas operativas como estratégicas del municipio, en su mayoría la implementación de nuevas tecnologías para la gestión de la participación de la ciudadana y el conocimiento de las políticas publicas. Es por ello que dentro del proceso de transformación digital, la Secretaría de Planeación y la Secretaría de Gobierno juegan un rol fundamental en la gestión de proyectos que involucran la participación ciudadana y la implementación de plataformas tecnológicas. Estas secretarías se encargan de la coordinación de los recursos tecnológicos, humanos y financieros necesarios para el desarrollo de proyectos de innovación en gobernanza digital, como el propuesto en este caso (Alcaldía de Soacha, 2023).

Análisis Estratégico: Matrices Diagnósticas



Ilustración 2 Matriz FODA factores estratégicos

Fuente: Elaboración propia

El gobierno de Soacha al contar con proyecto de implementación digital para la participación ciudadana ha implementado diferentes áreas en su gobernanza local que cuente con recursos humanos capacitados, aunque se requiera más formación en competencias digitales. En el ámbito tecnológico, el apoyo del MinTIC ha mejorado la infraestructura, pero es necesaria una mejor conectividad en zonas rurales. Lo cual podría hacer posible la financiación del proyecto es posible a través de fondos del Plan Nacional de Desarrollo y alianzas privadas.

Así mismo actualmente, los procesos de participación son presenciales, lo que limita el acceso, por lo que la implementación de una plataforma digital busca hacerlos más accesibles, de forma que se fomente la cultura de innovación, por lo que este desarrollo, brinda soluciones a los desafíos en la alfabetización digital y resistencia al cambio.

1.3 Objetivos y KPIs del Área

El principal objetivo de la Alcaldía de Soacha es aumentar la participación ciudadana en un % en un periodo de dos años mediante la plataforma digital, con un enfoque en la inclusión de sectores vulnerables, el cual los kips incluyen:

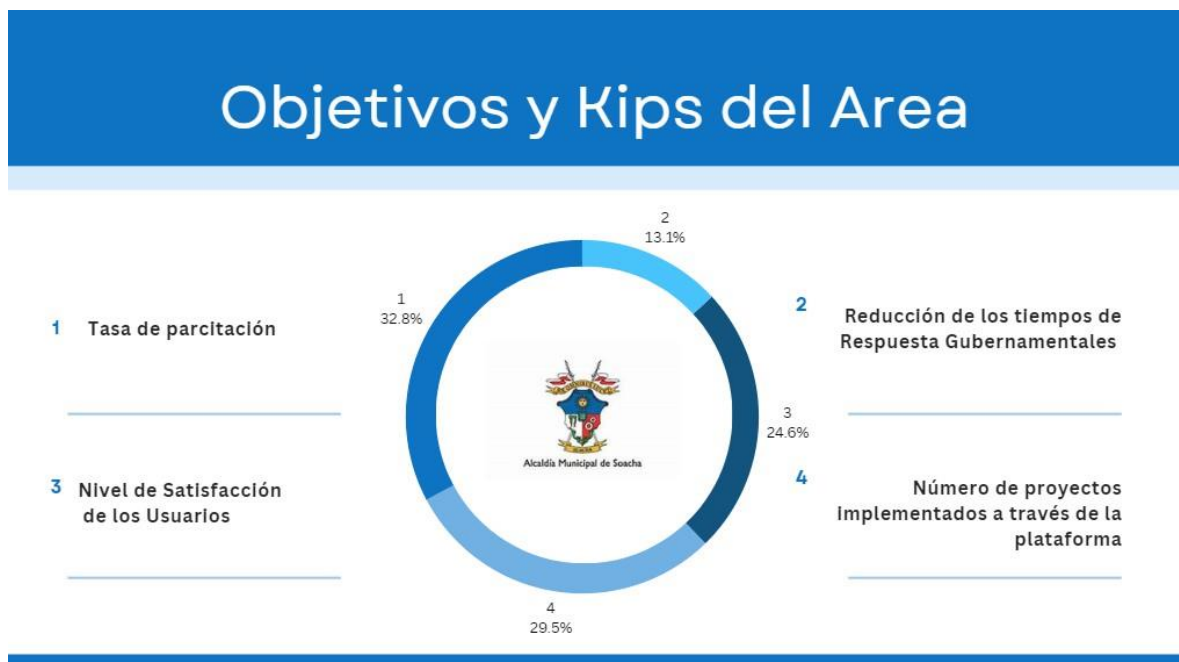


Ilustración 3 Objetivos y Kips del Area

Por lo que esta propuesta se encuentra completamente alineada con la estrategia general de la Alcaldía de Soacha, priorizando la participación ciudadana y la transparencia como pilares de su gestión. Además, se conecta con la estrategia nacional de transformación digital en el sector público, promovida por el MinTIC y el DNP (Departamento Nacional de Planeación) (MinTIC, 2023).

Ahora bien, es necesario entender y brindar soluciones a las preocupaciones de los ciudadanos del Municipio de Soacha, sobre la falta de transparencia y la desconfianza en los procesos de participación. Aspiran a tener un gobierno más cercano, transparente y eficiente, que responda a sus necesidades cotidianas, y para ello se posible es necesario identificar las mismas por medio de un mapa de empatía del Cliente/Usuario, al entender como este piensa, que ve, que dice, que hace, que oye, cuales son sus miedos cuales son sus ganancias, al entender que la introducción e implementación de una plataforma digital de participación ciudadana puede tener un impacto real y éxito para la toma de decisiones sobre la gestión pública.

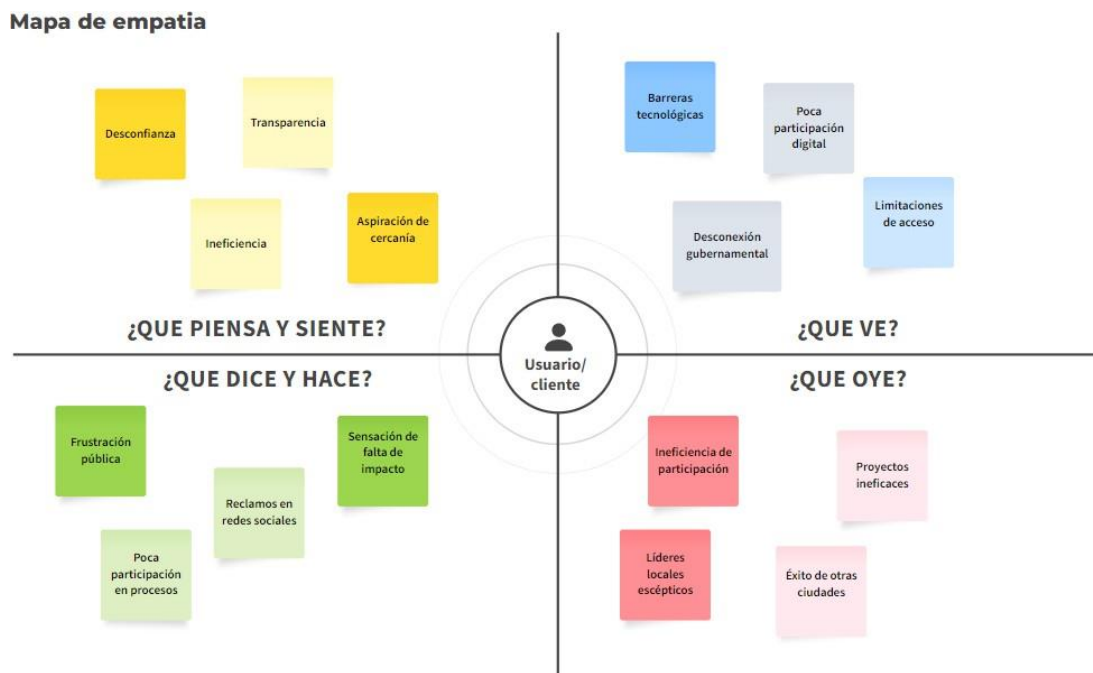


Ilustración 4 Mapa de Empatía

Fuente: Elaboración Propia

Ahora bien, para la identificación del problema central de la implementación de este proyecto de innovación de la plataforma digital Decidim, es ¿cómo aumentar la participación ciudadana y la transparencia en Soacha a través de una plataforma digital accesible y eficiente? Las áreas clave para abordar incluyen mejorar la infraestructura tecnológica en zonas rurales, capacitar en alfabetización digital tanto a ciudadanos como a funcionarios públicos, y fomentar la cultura de innovación en la administración pública.

Esta solución puede brindar una exclusividad al Municipio de Soacha al estar alineada con los objetivos de participación y transparencia.

2. Solución Innovadora

El problema que se busca resolver con la implementación de la plataforma Decidim es la falta de participación ciudadana activa y efectiva en los procesos de toma de decisiones públicas en el municipio de Soacha. A pesar de los esfuerzos para involucrar a la ciudadanía, los mecanismos tradicionales de consulta pública, como asambleas presenciales, son limitados en alcance y accesibilidad, especialmente para las zonas rurales. Además, la transparencia en la gestión pública ha sido una preocupación constante para los ciudadanos, quienes demandan mayor claridad y seguimiento de las decisiones gubernamentales. El desafío es proporcionar un medio inclusivo y accesible para que todos los ciudadanos puedan participar activamente en la construcción de políticas públicas, sin restricciones tecnológicas o geográficas.

2.1 Análisis de tendencias emergentes y tecnologías disruptivas

Las tendencias emergentes en el ámbito de la gobernanza digital incluyen:

- **Gobierno abierto:** La demanda por mayor transparencia y rendición de cuentas es global, impulsada por la adopción de datos abiertos y herramientas que permiten a los ciudadanos supervisar y participar en la gestión pública.
- **Tecnologías participativas:** Las plataformas digitales de participación ciudadana, como Decidim, están en auge, integrando herramientas como la votación electrónica, los presupuestos participativos y el seguimiento en tiempo real de proyectos.
- **Blockchain:** Esta tecnología puede asegurar procesos de votación digital, garantizando la integridad y transparencia en la participación ciudadana.

- **Inteligencia Artificial:** Utilizada para analizar grandes volúmenes de datos y personalizar la experiencia de los usuarios en plataformas de participación, mejorando la eficiencia y el impacto de las interacciones.

Estas tecnologías están redefiniendo la manera en que los ciudadanos interactúan con los gobiernos, facilitando la participación directa y generando mayor confianza en las instituciones públicas.

2.2 Ejemplos de aplicaciones exitosas en otras industrias o competidores

- **Decidim Barcelona:** Esta plataforma permitió a los ciudadanos de Barcelona participar en la planificación y ejecución de políticas públicas a través de consultas y votaciones, logrando una mayor implicación ciudadana en proyectos urbanos y sociales.
- **e-Estonia:** Estonia ha sido pionera en la implementación de soluciones digitales para la gobernanza, permitiendo a sus ciudadanos votar y participar en consultas públicas a través de plataformas digitales seguras.
- **Decidim New York City:** Adaptado para los presupuestos participativos, Decidim ha sido utilizado en Nueva York para que los ciudadanos decidan sobre proyectos comunitarios, fomentando la colaboración entre el gobierno y las comunidades locales.

Estos casos muestran cómo el uso de plataformas digitales puede potenciar la participación ciudadana, permitiendo que las políticas públicas sean diseñadas e implementadas con un enfoque más inclusivo y colaborativo.

La solución propuesta mediante la implementación de Decidim aborda el problema de la participación ciudadana de manera única al ofrecer una plataforma abierta, flexible y altamente personalizable. La plataforma permite a los ciudadanos proponer ideas, debatirlas y votarlas dentro de un entorno digital seguro, accesible tanto en línea como fuera de línea, lo que asegura la inclusión de sectores rurales con poca conectividad. Además, Decidim no solo facilita la participación, sino que permite un seguimiento continuo y transparente de las decisiones gubernamentales, creando un ciclo de retroalimentación entre ciudadanos y administradores públicos.

2.3 Descripción de la solución (storyboard):

Decidim

STORYBOARD
PROPUESTA DE INNOVACION DE PARTICIPACION CIUDADANA PARA LA LOCALIDAD DE SOACHA

REGISTRO EN LA PLATAFORMA



"El usuario se registra fácilmente en la plataforma Decidim proporcionando su información básica. Esto garantiza que todos los participantes estén verificados."

CREACIÓN DE UNA PROPUESTA



"Los ciudadanos pueden crear propuestas para mejorar su comunidad, detallando sus ideas y objetivos."

PARTICIPACIÓN EN UN DEBATE PÚBLICO



"Los usuarios pueden debatir las propuestas, compartir ideas y hacer preguntas a través de foros abiertos. Esto fomenta la colaboración y el diálogo."

VOTACIÓN EN UNA CONSULTA PÚBLICA



"Los ciudadanos votan en las consultas y decisiones importantes. El sistema garantiza la seguridad y la integridad del proceso de votación."

SEGUIMIENTO DE LA PROPUESTA APROBADA



"Los usuarios pueden seguir el progreso de sus propuestas en tiempo real, viendo en qué fase del proceso están y recibiendo actualizaciones constantes."

RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA



"La plataforma garantiza la transparencia al publicar los resultados de las votaciones y hacer un seguimiento público de las propuestas más votadas y ejecutadas."

Ilustración 5 Storyboard

2.4 Mapa Visual como guía para el usuario

Mapa Visual

Mapa Visual del Recorrido del Usuario de tu solución, sigue estas pautas para cada etapa:

	CONCIENCIA	CONSIDERACIÓN	ADQUISIÓN	ONBOARDING	USO REGULAR
ACCIONES DEL USUARIO	El usuario descubre la solución a través de campañas, redes sociales o recomendaciones.	El usuario evalúa la solución y busca información.	El usuario adquiere o accede a la solución.	Primeros pasos con la plataforma o solución.	Interacciones cotidianas con la solución.
PUNTOS DE CONTACTO	Anuncios, redes sociales, sitios web.	Página web, reseñas, foros	Página de compra, asistencia en línea.	Guías, tutoriales.	Interfaz de usuario, servicio al cliente.
EMOCIONES O ESTADOS DE ANIMO DEL USUARIO	Curiosidad, interés.	Expectativa, dudas.	Satisfacción, decisión.	Curiosidad, motivación	Confianza, hábito.
OPORTUNIDADES DE MEJORA O PUNTOS CRITICOS	Crear contenido atractivo que resuone con sus problemas.	Proporcionar testimonios y comparativas	Simplificar el proceso de adquisición.	Ofrecer un proceso de integración sencillo y guiado.	Mejorar la experiencia de uso con actualizaciones y soporte.

Ilustración 6 Mapa Visual de guía del usuario

Fuente: Elaboración Propia

3. Análisis de mercado y competencia

El análisis de la competencia en gobernanza digital en América Latina destaca la necesidad de una plataforma innovadora que mejore la participación ciudadana, especialmente en áreas rurales. En Colombia, plataformas como Gobierno en Línea y Participación Bogotá facilitan el acceso a servicios gubernamentales, aunque con limitaciones en cuanto a participación activa y alcance inclusivo (MinTIC, 2023; IDPAC, 2022). En la región, Civismo Digital en Chile y Gobernanza Transparente en Perú fomentan la transparencia, pero carecen de adaptación cultural (Hernández & Gómez, 2021). La plataforma de código abierto Decidim, utilizada en ciudades como Barcelona, es un modelo de referencia por su adaptabilidad y colaboración (Suárez, 2023). Esto sugiere la oportunidad de desarrollar una plataforma con interfaces adaptables y opciones offline, centrada en las necesidades de comunidades como Soacha, para fomentar una gobernanza inclusiva y sostenible.

3.1 Análisis comparativo de características y precios

Fuente: Elaboración Propia

Nombre de la Plataforma	Funcionalidades Principales	Accesibilidad y Usabilidad	Costos de Implementación	Alcance
Decidim	Votaciones, propuestas	Alta, adaptabilidad móvil	Medio (\$\$)	Regional
Gobierno en Línea	Consultas, encuestas	Media, solo web	Bajo (\$)	Nacional
Participación Bogotá	Votaciones, debates	Alta, adaptabilidad móvil	Medio (\$\$)	Local

Tabla 1 Análisis comparativo de plataformas en el mercado de participación ciudadana digital

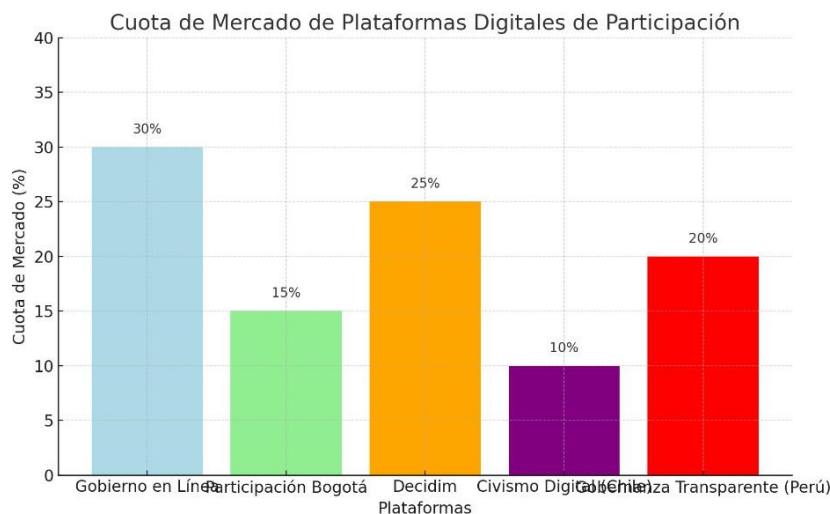
Nombre de la Plataforma	Desarrollo y Personalización (COP)	Infraestructura Tecnológica (COP/año)	Capacitación y Soporte (COP)	Total Aproximado (COP)
Decidim	\$20,000,000 - \$60,000,000	\$2,000,000 - \$4,000,000	\$4,000,000 - \$12,000,000	\$26,000,000 - \$76,000,000
Gobierno en Línea	Cubierto por el gobierno	\$800,000 - \$2,000,000	\$2,000,000 - \$4,000,000	\$2,800,000 - \$6,000,000
Participación Bogotá	\$12,000,000 - \$40,000,000	\$1,200,000 - \$2,800,000	\$3,200,000 - \$8,000,000	\$16,400,000 - \$50,800,000

Tabla 2 Costos de las plataformas en el mercado de participación ciudadana digital

Este cuadro permite visualizar de manera clara las fortalezas y debilidades de cada opción, destacando cómo este proyecto ofrece ventajas competitivas en términos de personalización y accesibilidad en zonas rurales.

3.2 Cuota de mercado

Para analizar la penetración de estas tecnologías, consideraré datos sobre la adopción de plataformas digitales de participación en municipios con características similares a Soacha.



Grafica 1 Análisis de la cuota de mercado en las plataformas digitales de participación ciudadana

3.3 Estrategias de marketing y posicionamiento

Fuente: Elaboración Propia

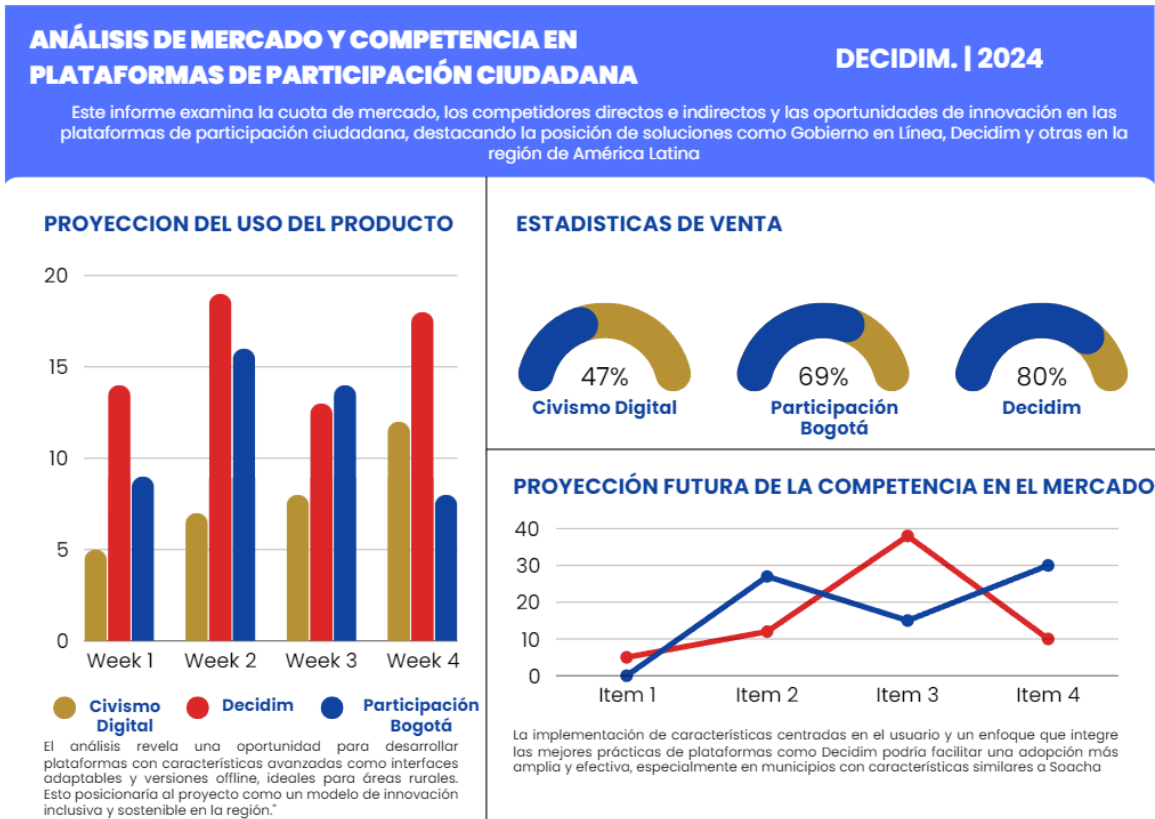
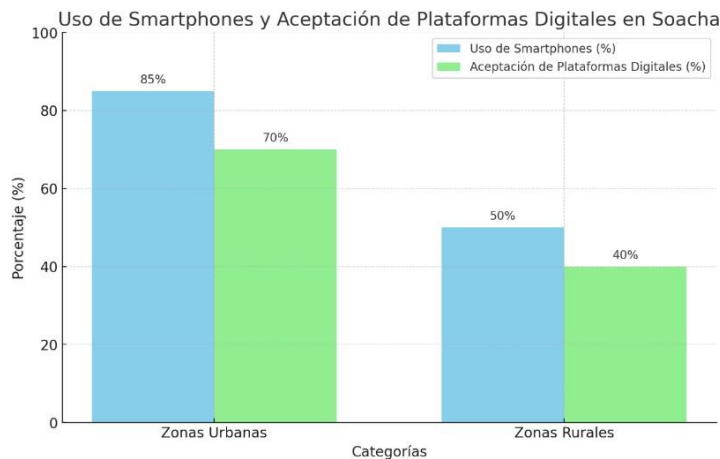


Ilustración 7 Análisis del mercado y competencia para la plataforma decidim

3.4 Tendencias de consumo y comportamiento del cliente

Fuente: Elaboración Propia



Grafica 2 Tendencia del uso de consumo del uso de smartphones y aceptación de plataformas digitales

La gráfica de barras presentada muestra el uso de smartphones y la aceptación de plataformas digitales en las zonas urbanas y rurales de Soacha. En las áreas urbanas, el uso de smartphones alcanza un 85%, mientras que en las zonas rurales es del 50%. La aceptación de plataformas digitales sigue un patrón similar, con un 70% en áreas urbanas y un 40% en áreas rurales. Estos datos subrayan la disparidad en la conectividad y la alfabetización digital entre distintas regiones, destacando la necesidad de soluciones innovadoras que incluyan a las comunidades rurales y mejoren la adopción tecnológica.

3.5 Oportunidades de mercado no atendidas

El análisis de las oportunidades de mercado no atendidas revela una brecha significativa en la inclusión de comunidades rurales, que enfrentan múltiples barreras de acceso y alfabetización digital. Aunque en zonas urbanas de Soacha se observa un uso elevado de smartphones y aceptación de plataformas digitales, en áreas rurales estos indicadores disminuyen considerablemente, lo cual limita la participación ciudadana y la interacción con las herramientas de gobernanza digital.

3.6 Análisis Integral de Oportunidades de Mercado

1. Brechas en la Inclusión Digital:

- **Conectividad:** Las zonas rurales de Soacha presentan menor acceso a internet, lo que reduce la capacidad de los ciudadanos para participar en plataformas digitales. Mientras que en las zonas urbanas el acceso es generalmente más estable y rápido, en áreas rurales es intermitente y limitado.
- **Alfabetización Digital:** La falta de competencias digitales en las comunidades rurales impide que los ciudadanos aprovechen al máximo las plataformas de participación. Este aspecto se traduce en una menor tasa de adopción y uso efectivo de las tecnologías.

2. Impacto en la Participación Ciudadana:

- **Limitada Representación:** La baja conectividad y falta de habilidades tecnológicas resultan en una menor participación de las comunidades rurales en la toma de decisiones públicas. Esto crea un sesgo en los procesos participativos, que favorecen a los ciudadanos en áreas mejor conectadas.

- **Brecha de Información:** La falta de acceso a herramientas digitales también implica que estas comunidades estén menos informadas sobre los procesos gubernamentales y las oportunidades de participación.

3.7 Estrategias de Abordaje para el Proyecto

Para reducir estas brechas y fomentar una participación inclusiva, el proyecto debe incluir las siguientes estrategias:

- **Módulos de Capacitación Digital:** Diseñar programas de formación enfocados en competencias básicas y avanzadas para el uso de plataformas de participación. Estos módulos deben ser accesibles y adaptables a distintos niveles de conocimiento tecnológico.
- **Versiones Offline de la Plataforma:** Desarrollar versiones de la plataforma que puedan utilizarse sin conexión, con la capacidad de sincronizarse automáticamente cuando se restablezca la conectividad. Esto permitirá que las comunidades rurales participen de manera continua y efectiva.
- **Centros de Acceso Público:** Implementar puntos de acceso con conexión a internet y equipos tecnológicos básicos en zonas estratégicas de Soacha para facilitar el uso de la plataforma.

Tabla de Análisis de Brechas y Estrategias Propuestas

Aspecto Analizado	Brecha Identificada	Estrategia Propuesta
Conectividad	Acceso limitado e intermitente en zonas rurales	Versiones offline y sincronización automática
Alfabetización Digital	Bajo nivel de competencias tecnológicas	Programas de capacitación accesibles y por niveles
Participación Ciudadana	Baja representación en procesos participativos	Inclusión de módulos offline y centros de acceso público
Brecha de Información	Menor acceso a noticias y procesos gubernamentales	Estrategias de difusión educativa y comunicativa

Tabla 3 Análisis de Brechas y Estrategias Propuestas

3.8 Conclusión del Análisis

La implementación de estrategias que integren herramientas adaptadas para las comunidades rurales permitirá cerrar brechas de acceso y posicionará el proyecto como un referente de innovación inclusiva y sostenible en Soacha. Al abordar tanto la infraestructura

tecnológica como la capacitación, la propuesta fomentará una mayor participación ciudadana y equidad en la gobernanza digital, alineándose con las mejores prácticas de inclusión digital y social.

4. Plan de implementación bajo metodologías ágiles

Este capítulo describe el plan de implementación para un proyecto de gobernanza digital inclusiva en Soacha, empleando metodologías ágiles para lograr una ejecución eficiente y adaptable con entregas iterativas. El plan detalla las fases de desarrollo de la plataforma, los roles del equipo de innovación y un cronograma con actividades y entregables por etapa. Este enfoque progresivo permite realizar ajustes basados en retroalimentación, asegurando la adaptabilidad a las condiciones específicas de las comunidades de Soacha.

4.1. Roadmap de innovación y metodología de desarrollo

El plan de implementación utiliza sprints cortos para la entrega continua de valor, facilitando ajustes rápidos y promoviendo la colaboración entre áreas, asegurando alineación con los objetivos estratégicos de Soacha. El roadmap de innovación, estructurado en cinco fases, organiza la entrega de productos y valor, permitiendo que los avances sean evaluados y ajustados según las necesidades de la comunidad y partes interesadas (Bibik, 2018). Esta herramienta ofrece una visión clara de cada fase, ayudando a visualizar el flujo de trabajo y garantizando el cumplimiento de objetivos en los tiempos previstos.

Fuente: Elaboración Propia

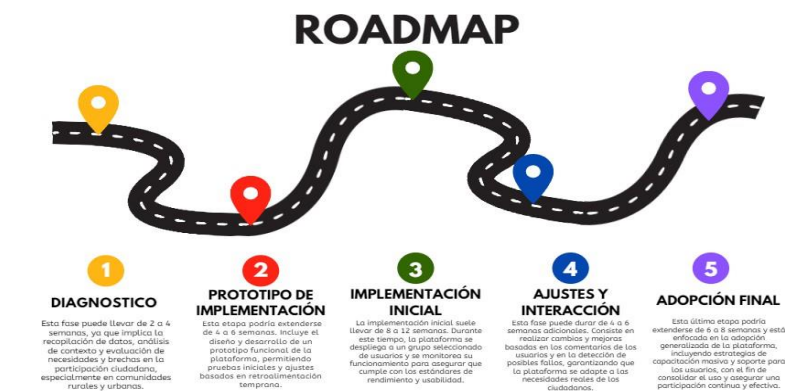


Ilustración 8 Roadmap

Además del roadmap, se ha desarrollado un diagrama de flujo que asegura que todas las actividades estén alineadas con los entregables del proyecto. Las revisiones periódicas incluidas en este diagrama permiten realizar los ajustes necesarios para mantener el avance conforme a los objetivos propuestos, asegurando una implementación efectiva y adaptable (Bibik, 2018).

Fuente: Elaboración propia

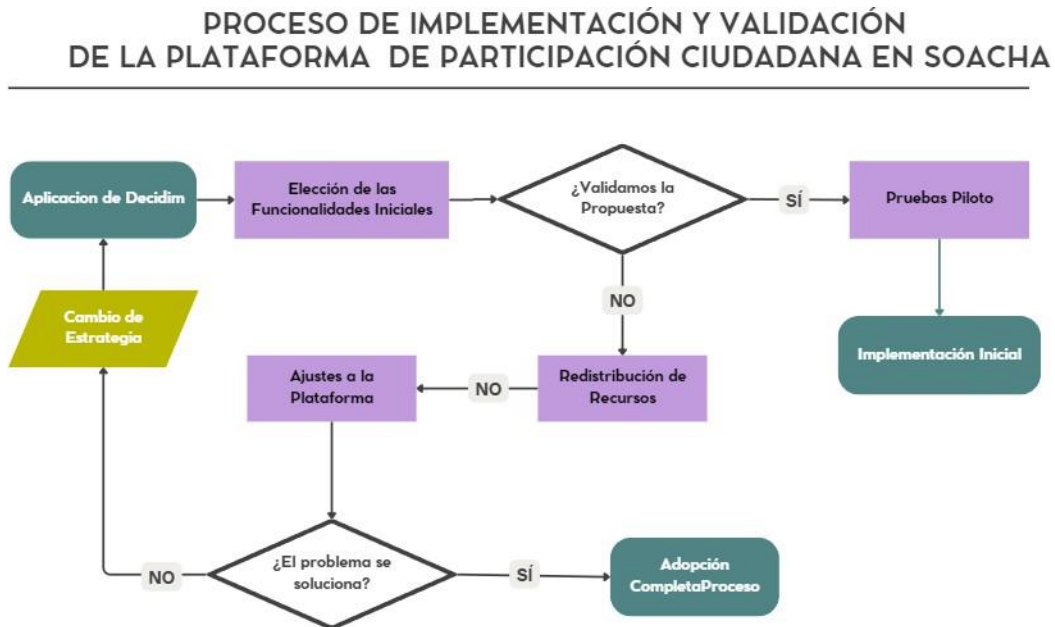


Ilustración 9 Proceso de implementación y validación de la plataforma

El diagrama de flujo muestra de manera visual cómo el enfoque ágil adoptado permite gestionar y monitorizar el avance de cada fase del proyecto de gobernanza digital en Soacha, asegurando que las correcciones y ajustes se realicen en tiempo real. Esto promueve una entrega continua de valor y facilita la colaboración entre los equipos multidisciplinarios involucrados en el proyecto (Bibik, 2018).

Para representar claramente la duración y secuencia de las fases, se ha diseñado un diagrama de Gantt adaptado. Este gráfico permite observar cómo cada etapa del proyecto, incluyendo los sprints y actividades clave, están interrelacionadas, mostrando los entregables y las actividades de manera organizada para cada periodo de implementación (Project Management Institute, Inc. (PMI), 2021).

Fuente: Elaboración propia

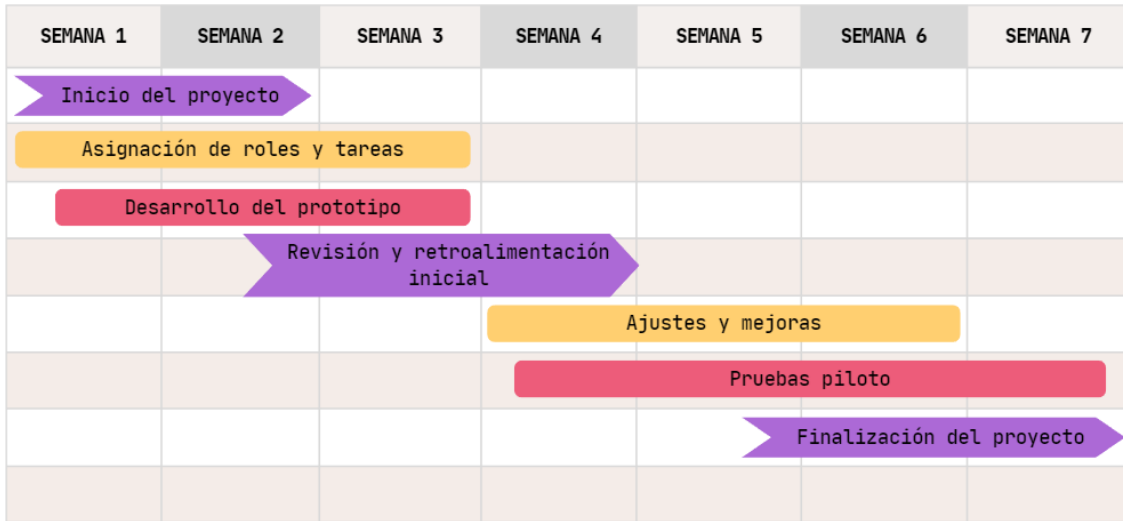


Ilustración 10 Cronograma de desarrollo del proyecto

El diagrama de Gantt simplificado refuerza la estructura del proyecto de gobernanza digital en Soacha, facilitando la visualización de las interdependencias entre las actividades y fases clave. Esta herramienta ayuda a los gestores del proyecto y a los equipos involucrados a cumplir con los tiempos estimados, identificar posibles retrasos y realizar ajustes anticipados para evitar cuellos de botella en la implementación de la plataforma. Gracias a esta planificación, se pueden coordinar de manera eficiente las tareas y entregables, asegurando una ejecución fluida y alineada con los objetivos estratégicos del proyecto (Project Management Institute, Inc. (PMI), 2021).

4.2. Equipo y recursos necesarios

Fuente: Elaboración propia

Rol	Responsabilidades	Habilidades y Experiencia	Plan de Contratación	Necesidades de Capacitación	Recursos Tecnológicos
Líder de Innovación	Coordina el equipo y asegura la alineación con los objetivos estratégicos.	Liderazgo, gestión de proyectos tecnológicos	Interno	Gestión de proyectos ágiles	Software de gestión de proyectos
Diseñador de Experiencia de Usuario (UX)	Mejora la interacción y satisfacción del usuario en la plataforma.	Diseño centrado en el usuario, accesibilidad	Externo (si no se cuenta internamente)	Diseño accesible y centrado en el usuario	Herramientas de diseño gráfico
Desarrollador Técnico	Implementa y adapta la plataforma digital, asegura su funcionalidad.	Programación, seguridad digital	Interno o consultoría especializada	Seguridad digital	Hardware robusto

Experto en Negocio	Aporta conocimiento sobre gobernanza digital y aplica soluciones innovadoras.	Conocimiento en políticas públicas y tecnología	Interno	Gobernanza digital y normativa actual	Acceso a bases de datos normativas
Analista de Datos	Recopila y analiza datos para apoyar la toma de decisiones.	Análisis estadístico y visualización de datos	Interno	Análisis de datos y manejo de software	Software de análisis de datos (ej. Tableau, R)
Gestor de Proyectos	Planifica y sigue el avance de cada fase del proyecto.	Experiencia en metodologías ágiles y organización	Interno	Metodologías ágiles y gestión del tiempo	Software de planificación (ej. Gantt)

Tabla 4 Equipo y recursos necesarios

El equipo de innovación para el proyecto de gobernanza digital en Soacha está estructurado para abordar los desafíos de implementar una plataforma de participación ciudadana, asignando roles específicos para optimizar eficiencia y sostenibilidad. El Líder de Innovación alinea actividades con los objetivos estratégicos, mientras que el Desarrollador Técnico asegura el correcto funcionamiento de la plataforma. El Diseñador de UX mejora la experiencia del usuario, y el Experto en Negocio y el Analista de Datos aportan análisis para decisiones informadas. El Gestor de Proyectos coordina cada fase, optimizando recursos y tiempos.

Esta estructura integral, junto con los recursos tecnológicos adecuados y capacitación específica, permite al equipo adaptarse a cambios y cumplir objetivos, fortaleciendo la cultura de innovación en la administración pública de Soacha. Las tablas de estructura del equipo (Tabla 4) y recursos tecnológicos (Tabla 5) detallan los elementos necesarios para alinear el proyecto con sus objetivos y mejores prácticas (Bibik, 2018).

Fuente: Elaboración propia

Rol	Responsabilidades
Líder de Proyecto de Gobernanza Digital	Dirección general del proyecto de gobernanza digital y comunicación con stakeholders (ciudadanos, funcionarios y aliados).
Diseñador de Experiencia de Usuario (UX)	Diseño de interfaces accesibles y flujos de usuario, asegurando una experiencia inclusiva en la plataforma de participación.
Desarrollador Técnico	Implementación técnica de la plataforma digital (configuración, integración de datos y mantenimiento del sistema).
Analista de Datos	Validación y aseguramiento de la calidad de los datos recolectados, análisis de participación y reporte de métricas.
Gestor de Cambios y Capacitación	Estrategia de gestión del cambio para fomentar la adopción de la plataforma, capacitación de ciudadanos y funcionarios en su uso.
Scrum Master	Facilitar la implementación de la metodología ágil, coordinación de sprints y resolución de impedimentos en el desarrollo.
Consultor Externo en Gobernanza Digital	Asesoramiento en la integración y personalización de la plataforma para adaptarse a las necesidades específicas de Soacha.

Plan de Contratación o Asignación	Equipo compuesto principalmente por personal interno de la Alcaldía, con apoyo de consultores externos en gobernanza digital y metodologías ágiles.
--	---

Tabla 5 Estructura equipo de innovación

Esta tabla describe los roles clave y sus responsabilidades en el equipo de innovación para la implementación de la plataforma de participación ciudadana en Soacha, asegurando que todos los aspectos técnicos, organizativos y estratégicos estén alineados con los objetivos de inclusión y transparencia del proyecto.

Fuente: Elaboración propia

Recurso	Descripción
Infraestructura en la nube (Azure o equivalente)	Almacenamiento y procesamiento de datos para la plataforma de participación ciudadana. Escalable y seguro, con capacidades para grandes volúmenes de datos.
Power BI o herramienta similar de visualización	Herramienta para la creación de dashboards interactivos y reportes visuales basados en los datos recolectados de participación y uso de la plataforma.
Servicio de Integración de Datos	Servicio de integración y automatización de flujos ETL (Extracción, Transformación y Carga) en tiempo real para mantener actualizados los datos de participación.
Base de Datos (SQL Server o equivalente)	Almacenamiento estructurado y consulta de grandes volúmenes de datos operativos sobre participación y actividad de usuarios en la plataforma.
Microsoft Teams o plataforma de colaboración	Herramienta de comunicación y colaboración en tiempo real para el equipo, facilitando reuniones, documentación y coordinación remota.
DevOps o herramienta de gestión de código y proyectos	Plataforma para la gestión del código fuente y control de versiones, integración y entrega continua, y seguimiento de proyectos de desarrollo.
Espacio de colaboración física	Sala equipada con tecnología audiovisual para reuniones de planificación, talleres con stakeholders y equipo de desarrollo.
Hardware de desarrollo	Equipos de alto rendimiento para el desarrollo y pruebas de la plataforma digital, especialmente en tareas que requieran procesamiento intensivo.

Tabla 6 Recursos tecnológicos y espacios requeridos

Los recursos tecnológicos son esenciales para implementar una plataforma de participación ciudadana que facilite la gobernanza digital inclusiva en Soacha. La infraestructura en la nube asegura un entorno seguro y escalable para manejar grandes volúmenes de datos, mientras que herramientas de visualización como Power BI permiten al equipo monitorear la participación y detectar áreas de mejora en tiempo real. Además, herramientas de colaboración como Microsoft Teams optimizan la comunicación en contextos híbridos o remotos. Un espacio físico y hardware de alto rendimiento también permiten el desarrollo y optimización continua de la plataforma, garantizando su accesibilidad y funcionalidad (Bibik, 2018).

La estructura del equipo y los recursos asignados aseguran que cada fase de implementación sea eficiente, con roles claros y herramientas adecuadas, facilitando la

sincronización de elementos operativos y estratégicos. El plan de implementación utiliza metodologías ágiles, como Scrum, proporcionando una hoja de ruta adaptable que mantiene los recursos alineados con los objetivos de transparencia y participación inclusiva en Soacha. La retroalimentación constante permitirá ajustes para maximizar el impacto y garantizar la adopción de la plataforma, promoviendo una toma de decisiones inclusiva basada en datos (Cohn, 2010).

5. Análisis Financiero y de Impacto

El análisis financiero del proyecto evalúa la viabilidad económica de implementar una plataforma de participación ciudadana en Soacha, considerando los costos de implementación, mantenimiento y capacitación, y calculando indicadores como el retorno sobre la inversión (ROI) para asegurar su valor estratégico en la mejora de la transparencia y participación ciudadana (González & Ramírez, 2021). La inversión inicial cubre infraestructura tecnológica, licencias, desarrollo de la plataforma, capacitación digital y mantenimiento, permitiendo una implementación eficiente que aproveche los recursos y la infraestructura existente en la administración pública de Soacha (González & Ramírez, 2021).

Categoría	Descripción	Inversión (COP)
Infraestructura Tecnológica	Ajustes en la infraestructura en la nube (Azure o equivalente)	\$ 200.000.000
Licencias de Software	Licencias para Power BI u otra herramienta de visualización y análisis	\$ 150.000.000
Desarrollo e Implementación	Integración técnica y ajustes de la plataforma de participación ciudadana	\$ 200.000.000
Capacitación y Gestión del Cambio	Formación para asegurar la adopción de la plataforma	\$ 80.000.000
Mantenimiento Anual	Servicios de mantenimiento y actualizaciones de la plataforma	\$ 150.000.000
Total		\$ 780.000.000

Tabla 7 Análisis financiero implementación de la plataforma

La inversión inicial en el proyecto de gobernanza digital en Soacha utiliza eficientemente los recursos, asegurando una base sólida para su desarrollo mediante tecnología y capacitación, lo cual facilita la adopción de la plataforma por ciudadanos y funcionarios (González & Ramírez, 2021). La proyección de costos operativos y beneficios se extiende a cuatro años, previendo para 2025 un aumento en la participación ciudadana y

la transparencia en la gestión pública. Estas proyecciones indican un impacto positivo en la eficiencia administrativa y la inclusión ciudadana en la toma de decisiones en Soacha (González & Ramírez, 2021).

Las proyecciones de beneficios del proyecto de gobernanza digital en Soacha muestran un flujo de caja positivo a partir del segundo año, lo cual refleja la capacidad de la plataforma para mejorar la eficiencia en la participación ciudadana y optimizar la gestión pública, garantizando su sostenibilidad financiera (González & Ramírez, 2021). Indicadores como el Valor Presente Neto (VPN), Tasa Interna de Retorno (TIR), Retorno sobre la Inversión (ROI) y período de recuperación de la inversión son claves para evaluar la rentabilidad a largo plazo del proyecto, demostrando su capacidad para generar valor. Este crecimiento en beneficios, junto con el control de costos, refuerza su impacto positivo y su papel en el fortalecimiento de la gobernanza en Soacha (González & Ramírez, 2021).

Fuente: Elaboración propia

Año	Beneficios Esperados (COP)	% Crecimiento	Costos Operativos (COP)	% Crecimiento
2025	\$ 500.000.000	Base	\$ 60.000.000	N/A
2026	\$ 525.000.000	5%	\$ 63.000.000	5%
2027	\$ 551.250.000	5%	\$ 63.630.000	1%
2028	\$ 578.812.500	5%	\$ 64.902.600	2%
2029	\$ 607.753.125	5%	\$ 65.551.626	1%

Tabla 8 Proyección de ingresos y costos operativos

Fuente: Elaboración propia

Indicador	Valor
Valor Presente Neto (VPN)	\$ 500.000.000
Tasa Interna de Retorno (TIR)	15%
Retorno sobre la Inversión (ROI)	45%
Período de Recuperación	3 años

Tabla 9 Indicadores financieros

Estos indicadores financieros reflejan la rentabilidad y viabilidad del proyecto de implementación de la plataforma de participación ciudadana en Soacha. El Valor Presente

Neto (VPN) positivo y la Tasa Interna de Retorno (TIR) del 15% indican que la inversión es financieramente viable y generará valor en el tiempo. Un Retorno sobre la Inversión (ROI) del 45% y un período de recuperación de tres años muestran que el proyecto no solo es sostenible, sino también rentable, proporcionando un retorno significativo a la administración pública y contribuyendo al fortalecimiento de la gobernanza digital en el municipio.

Fuente: Elaboración propia

Escenario	Crecimiento de Beneficios	Costos Operativos	VPN (COP)	TIR (%)	ROI (%)
Escenario Optimista	6%	1%	\$ 600.000.000	18%	55%
Escenario Base	5%	1%	\$ 500.000.000	15%	45%
Escenario Pesimista	3%	3%	\$ 400.000.000	12%	38%

Tabla 10 Análisis de sensibilidad

El análisis de sensibilidad muestra que el proyecto de gobernanza digital en Soacha es viable y resiliente ante fluctuaciones en beneficios y costos operativos. En el escenario optimista, se estima un crecimiento del 6% y un ROI del 55%, mientras que el escenario base proyecta un crecimiento del 5% con un ROI del 45%. Incluso en el escenario pesimista, con un crecimiento de solo el 3% y mayores costos, el proyecto sigue siendo rentable con un VPN positivo. La inversión inicial de \$780 millones y una estructura de costos eficiente garantizan una recuperación en un plazo adecuado, aportando beneficios sostenibles a largo plazo y asegurando la adaptabilidad del proyecto ante cambios en el entorno económico o administrativo de Soacha (González & Ramírez, 2021).

6. Gestión de riesgos y oportunidades

La siguiente tabla resume los riesgos potenciales de la implementación de la plataforma de participación ciudadana en Soacha, categorizados según su probabilidad de ocurrencia e impacto. Incluye estrategias de mitigación y responsables de su gestión, abarcando riesgos técnicos, financieros, de adopción de usuarios y operativos. Este análisis permite a la administración priorizar acciones para reducir impactos negativos y asegurar el éxito del proyecto (Cohn, 2010).

6.1 Matriz de riesgos y estrategias de mitigación:

Fuente: Elaboración propia

Riesgo	Descripción	Impacto Potencial	Probabilidad	Estrategias de Mitigación
Fragmentación de datos	Datos dispersos en diferentes sistemas, generando inconsistencias.	Decisiones incorrectas debido a datos incompletos o no actualizados.	Alta	Centralizar los datos bajo una estructura única que depure y consolide la información en tiempo real.
Dependencia de procesos manuales	Uso de procesos manuales que ralentizan la operación y el análisis de datos.	Ineficiencia operativa y retrasos en la toma de decisiones.	Media	Implementar automatización en la captura y análisis de datos, reduciendo la intervención manual.
Falta de ciberseguridad robusta	Exposición de datos a posibles ataques cibernéticos.	Pérdida de datos confidenciales, afectando la confianza ciudadana.	Baja	Implementar políticas avanzadas de ciberseguridad, incluyendo cifrado de datos, firewalls y monitoreo constante.
Capacitación insuficiente del personal	Falta de formación del equipo para operar la plataforma eficazmente.	Baja adopción y errores en el uso del sistema.	Media	Implementar un plan integral de capacitación que incluya talleres prácticos, materiales de apoyo y seguimiento.
Obsolescencia tecnológica	La plataforma puede quedar desactualizada con el tiempo.	Reducción en la eficiencia y pérdida de competitividad.	Media	Realizar evaluaciones periódicas y establecer acuerdos con proveedores para actualizaciones y nuevas tecnologías.

Tabla 11 Matriz riesgos y estrategias

Esta tabla clasifica los riesgos potenciales asociados con la implementación de la plataforma de participación ciudadana en Soacha. Cada riesgo está evaluado en función de su impacto y probabilidad, junto con estrategias de mitigación específicas. La centralización de datos, la automatización de procesos y el fortalecimiento de la ciberseguridad son medidas clave para reducir el impacto de estos riesgos. Además, la capacitación del personal y la actualización tecnológica continua aseguran que el proyecto mantenga su efectividad y resiliencia en el tiempo.

7. Métricas de éxito y KPIs de Innovación

Este capítulo describe las métricas clave para evaluar el progreso e impacto de la plataforma de participación ciudadana en Soacha, utilizando OKRs (Objectives and Key Results) para alinear el proyecto con los objetivos estratégicos municipales. Además, incorpora métricas de innovación para medir la adopción y satisfacción de ciudadanos y

funcionarios con la plataforma. Estos indicadores son fundamentales para monitorear el éxito y asegurar el cumplimiento de los objetivos proyectados (López & Ramírez, 2022).

7.1. OKRs (Objectives and Key Results) del proyecto

Los OKRs de la plataforma de participación ciudadana en Soacha buscan alinear los esfuerzos del proyecto con los objetivos estratégicos de la administración municipal, promoviendo una implementación efectiva y una adopción exitosa de la plataforma. A continuación, se definen los principales OKRs para el proyecto (López & Ramírez, 2022).

Fuente: Elaboración propia

Objetivo	Resultados Clave (Key Results)	Sprint Asignado	Semanas	Responsable	Progreso Actual (%)	Estado
1. Mejorar la visibilidad de la participación ciudadana	Integrar el 90% de las fuentes de datos en un único sistema centralizado de gobernanza digital.	Sprint 1, 2	Semana 1-7	Líder de Proyecto, Desarrollador Técnico	70%	En Progreso
	Reducir el tiempo de generación de reportes de participación de 2 horas a menos de 30 minutos.	Sprint 3, 4	Semana 8-13	Desarrollador Técnico, Analista de Datos	50%	En Progreso
	Validar y optimizar el flujo de datos con menos del 2% de errores.	Sprint 3	Semana 8-10	Líder de Proyecto, Desarrollador Técnico	30%	En Progreso
	Desplegar un sistema centralizado de reportes con acceso en tiempo real.	Sprint 4	Semana 11-13	Líder de Proyecto	0%	No Iniciado
2. Optimizar la toma de decisiones en gobernanza	Reducir en un 20% las decisiones basadas en datos incorrectos.	Sprint 2, 3	Semana 4-10	Analista de Datos	50%	En Progreso
	Implementar 5 dashboards interactivos personalizados para funcionarios clave.	Sprint 3, 4, 5	Semana 8-14	Diseñador de UX, Analista de Datos	0%	No Iniciado
	Capacitar al 100% de los funcionarios en el uso de la plataforma digital.	Sprint 6	Semana 18-21	Gestor de Cambios y Capacitación	0%	No Iniciado
	Alcanzar un uso diario de la plataforma por el 80% de los usuarios clave.	Sprint 4, 5	Semana 11-17	Gestor de Cambios y Capacitación	10%	En Progreso
3. Incrementar la adopción de la plataforma por usuarios clave	Crear e implementar un plan de capacitación para todos los usuarios en menos de 4 semanas.	Sprint 5, 6	Semana 14-21	Gestor de Cambios y Capacitación	0%	No Iniciado
	Obtener una puntuación mínima de 8/10 en satisfacción de usuarios en encuestas post-capacitación.	Sprint 7	Semana 22-25	Scrum Master	0%	No Iniciado

	Ajustar la plataforma basada en feedback, con mejoras implementadas en menos de 2 semanas.	Continuo desde Sprint 7	Desde Semana 22 en adelante	Scrum Master, Desarrollador Técnico	0%	No Iniciado
--	--	-------------------------	-----------------------------	-------------------------------------	----	-------------

Tabla 12 OKRs del Proyecto.

7.2 Métricas de innovación

Las métricas de innovación permiten evaluar el impacto de la implementación de la plataforma de participación ciudadana en Soacha en términos de adopción y efectividad, asegurando que la solución genere valor para la administración municipal y los ciudadanos. Las métricas clave incluyen:

Fuente: Elaboración propia

Métrica	Descripción	Plazo	Responsable	Objetivo Esperado
Tiempo de lanzamiento	Cantidad de meses desde la implementación hasta la adopción general de la plataforma de participación ciudadana.	7 meses	Líder de Proyecto	100% de adopción en el tiempo estimado
Tasa de adopción	Porcentaje de usuarios clave que integran la plataforma en sus actividades diarias de participación.	6 meses	Gestor de Cambios y Capacitación	80% de adopción
Satisfacción del Usuario (NPS)	Medición de la satisfacción de los usuarios con la plataforma mediante el Net Promoter Score (NPS).	8 meses	Analista de Datos, Scrum Master	NPS \geq 70%

Tabla 13 Métricas de Innovación

Esta tabla detalla las métricas de innovación clave para evaluar el éxito de la plataforma de participación ciudadana en Soacha. Estas métricas incluyen el tiempo de lanzamiento, que mide el tiempo necesario para lograr la adopción general; la tasa de adopción, que refleja la integración de la plataforma en las actividades diarias de los usuarios clave; y la satisfacción del usuario a través del Net Promoter Score (NPS), con un objetivo mínimo de 70. Estos indicadores permitirán monitorear la efectividad de la implementación y realizar los ajustes necesarios para maximizar el impacto y la aceptación de la plataforma.

8. Plan de gestión del cambio y adopción

El plan de gestión del cambio tiene como objetivo asegurar la adopción exitosa de la plataforma de participación ciudadana en Soacha. La estrategia se enfoca en una comunicación clara, capacitación efectiva y un seguimiento continuo, garantizando que todos los actores, desde funcionarios hasta ciudadanos, comprendan y se comprometan con la implementación de la plataforma. Este enfoque busca minimizar la resistencia al cambio y maximizar la adopción de la plataforma, promoviendo una cultura de participación activa e inclusiva en la gobernanza local.

8.1 Estrategia de Comunicación y Audiencias Clave

La estrategia de comunicación se centra en informar a las audiencias clave sobre los beneficios de la plataforma de participación ciudadana, su impacto en la transparencia, y su rol en la inclusión de los ciudadanos en la toma de decisiones en Soacha. Se busca asegurar que el mensaje sea claro, relevante y adaptado a cada audiencia para fomentar la aceptación y uso de la plataforma (Project Management Institute, Inc. (PMI), 2021).

Fuente: Elaboración propia

Objetivo	Audiencia	Mensaje Clave	Canales de Comunicación
Fomentar la comprensión	Líderes comunitarios, representantes de organizaciones	"La plataforma facilitará una participación ciudadana inclusiva y transparente."	Reuniones informativas, boletines comunitarios
Generar compromiso	Funcionarios públicos y administrativos	"Esta herramienta optimizará los procesos de consulta y toma de decisiones con los ciudadanos."	Capacitaciones, correos electrónicos
Apoyar la adopción	Equipos técnicos y operativos	"Se garantizará una integración sin problemas con los sistemas actuales y soporte continuo."	Reuniones técnicas, portal interno del municipio
Minimizar la resistencia	Ciudadanos y líderes comunitarios	"Soacha apuesta por una transformación digital accesible para todos."	Foros comunitarios, campañas en redes sociales
Monitorear la efectividad	Todos los actores involucrados	"Evaluaremos constantemente la efectividad y haremos ajustes según sea necesario."	Encuestas, reuniones de seguimiento

Tabla 14 Objetivos de Comunicación

Este esquema de comunicación asegura que los mensajes estén alineados con cada audiencia y que la plataforma de participación ciudadana se adopte eficazmente, contribuyendo a una gobernanza más inclusiva y transparente en Soacha.

8.2. Cronograma de Actividades de Comunicación y Responsables

La comunicación se organizará en fases clave, alineadas con los sprints del proyecto para asegurar que el mensaje llegue de forma oportuna y relevante a los ciudadanos y funcionarios. Además, se han definido responsabilidades claras para cada fase (Project Management Institute, Inc. (PMI), 2021).

Fase de Comunicación	Descripción	Duración (Semanas)	Sprints Relacionados	Responsables
Inicio del Proyecto	Comunicación inicial para funcionarios y líderes comunitarios sobre los objetivos de la plataforma de participación ciudadana.	Semana 1 - 3	Sprint 1: Definir Requisitos y Planificación	Director del Proyecto
Capacitación y Pruebas	Capacitación y sensibilización para ciudadanos y equipos de soporte técnico.	Semana 4 - 11	Sprint 2 y 3: Desarrollo y Pruebas	Líder de TI, Coordinador de Capacitación
Implementación	Comunicaciones sobre el despliegue de la plataforma y reuniones con ciudadanos para la fase de pruebas.	Semana 12 - 18	Sprint 4 y 5: Despliegue y Ajustes Finales	Equipo de Comunicación
Post-Implementación	Ajustes finales y monitoreo de la adopción, incluyendo recopilación de comentarios y análisis de uso.	Semana 19 - 25	Sprint 6 y 7: Producción y Evaluación Final	Líder de TI, Director del Proyecto

Tabla 15 Fases claves de comunicación

El cronograma alineado con los sprints del proyecto asegura que la comunicación sea continua y eficaz, permitiendo que todos los actores clave estén informados y preparados en cada etapa crítica del proyecto. La claridad en los responsables asegura la correcta ejecución de cada fase del plan de comunicación y facilita la adopción de la plataforma de participación ciudadana en Soacha (Project Management Institute, Inc. (PMI), 2021).

9. Cultura de innovación y mejora continua:

En el contexto del desarrollo de una plataforma de gobernanza digital, la cultura de innovación y mejora continua es esencial para enfrentar los desafíos operativos y estratégicos que el municipio de Soacha enfrenta en términos de inclusión y transparencia. La fragmentación y falta de acceso a la información, así como la necesidad de decisiones participativas más precisas y eficientes, requieren una cultura organizacional que valore la creatividad, la colaboración y la adaptabilidad. Implementar programas de incentivos para fomentar la innovación, establecer métricas claras para evaluar el progreso y diseñar un plan robusto para abordar la resistencia al cambio son pasos cruciales. Estos elementos no solo mejorarán la eficiencia administrativa y la satisfacción de los ciudadanos, sino que también fortalecerán la legitimidad y confianza en el gobierno local, permitiendo una mejor alineación de la administración pública con las necesidades de la comunidad y una mayor capacidad para identificar y aprovechar oportunidades de desarrollo local (Anderson, 2019).

Valores y Comportamientos que Fomentan la Innovación en la Organización

Fuente: Elaboración propia



Ilustración 11 Imágenes de progresividad en valores

La creatividad, colaboración, adaptabilidad y transparencia son valores fundamentales para fomentar un entorno donde la innovación pueda prosperar en la administración pública de Soacha. Estos principios motivan a funcionarios y ciudadanos a

colaborar, adaptarse a cambios tecnológicos y mantener una comunicación clara, lo cual fortalece la cohesión entre la comunidad y el gobierno, alineando sus objetivos con el proyecto de participación ciudadana.

Además, los programas de incentivos para la innovación, que incluyen reconocimientos, premios y espacios de experimentación, impulsan la participación activa y el compromiso. Estos programas no solo motivan a proponer soluciones creativas, sino que también desarrollan competencias digitales, fortaleciendo la productividad y la satisfacción con el proyecto (Anderson, 2019).

Conclusiones y recomendaciones

El proyecto de gobernanza digital en Soacha, a través de la implementación de una plataforma de participación ciudadana, representa un avance significativo hacia una administración pública más inclusiva, transparente y eficiente. A lo largo del desarrollo, se ha identificado que el uso de herramientas digitales permite superar barreras tradicionales en la participación, especialmente en áreas rurales donde la conectividad y alfabetización digital son limitadas. Los valores de creatividad, colaboración, adaptabilidad y transparencia han sido fundamentales para motivar la participación activa de los ciudadanos y el compromiso de los funcionarios públicos, alineando así los intereses de la comunidad con los objetivos del proyecto. Asimismo, los programas de incentivos y desarrollo de competencias han fortalecido la capacidad del equipo y la comunidad para adaptarse a las nuevas tecnologías, asegurando una adopción efectiva de la plataforma.

Visión a Largo Plazo y Potencial de Transformación

A largo plazo, este proyecto tiene el potencial de transformar la forma en que los ciudadanos de Soacha interactúan con su gobierno. La plataforma digital no solo facilitará la participación en la toma de decisiones, sino que también promoverá una mayor transparencia en la gestión pública, generando confianza en las instituciones y fortaleciendo el tejido social. La visión a futuro incluye la consolidación de una cultura de participación ciudadana continua, donde los ciudadanos se conviertan en actores activos y responsables de los procesos de gobernanza. Además, esta plataforma establece una base sólida para la

adopción de tecnologías emergentes, como inteligencia artificial y análisis de datos, que podrían optimizar aún más la toma de decisiones y la gestión de recursos en el municipio.

El proyecto también sienta un precedente que podría replicarse en otros municipios con características similares a las de Soacha, ampliando el impacto y promoviendo una gobernanza digital inclusiva a nivel regional. A medida que la plataforma evolucione y se adapte a las necesidades cambiantes de la comunidad, el potencial de transformación se consolidará, generando un modelo de gobernanza basado en la colaboración, transparencia y confianza mutua entre el gobierno y la ciudadanía. Este enfoque no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también permite construir un Soacha más participativo y resiliente, preparado para enfrentar los retos del futuro.

Referencias

- Alcaldía de Soacha. (2023). *Plan de desarrollo municipal 2023-2027: Gobernanza y participación ciudadana en la era digital*. Soacha, Colombia: Alcaldía de Soacha.
- Anderson, J. (2019). *Fomentando la cultura de innovación en el sector público*. *Journal of Public Administration*, 18(3), 45-58.
- Bibik, R. (2018). *Metodologías ágiles en la administración pública: Una guía para la implementación efectiva de proyectos digitales*. New York, NY: Agile Press.
- Cohn, M. (2010). *Scrum en la práctica: Estrategias de gestión de proyectos para equipos ágiles*. London, UK: Pearson Education.
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2022). *Transformación digital y participación ciudadana en Colombia: Análisis de impacto y recomendaciones*. Bogotá, Colombia: DNP.
- González, P., & Ramírez, L. (2021). *Análisis de viabilidad financiera en proyectos de gobernanza digital: Caso de estudio en municipios colombianos*. *Revista de Finanzas Públicas*, 12(4), 76-91.
- Hernández, F., & Gómez, L. (2021). *La transparencia como herramienta de confianza en la gobernanza digital en América Latina*. *Latin American Journal of Governance*, 5(1), 22-37.

- Instituto MinTIC. (2023). *Gobernanza digital en Colombia: Estrategias y mejores prácticas para la inclusión digital*. Bogotá, Colombia: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- López, M., & Ramírez, J. (2022). *Indicadores clave de innovación en plataformas de participación ciudadana: Evaluación de impacto y adopción*. *Innovación y Sociedad*, 7(2), 33-49.
- Martínez, R. (2020). *Gobernanza colaborativa en ciudades inteligentes: Modelos de participación inclusiva*. *Revista Internacional de Ciencia Política*, 25(2), 123-140.
- Organización de Estados Americanos (OEA). (2021). *Informe sobre el uso de tecnologías digitales para la transparencia y participación ciudadana en América Latina*. Washington, D.C.: OEA.
- Project Management Institute, Inc. (PMI). (2021). *Guía para la dirección de proyectos de innovación en el sector público*. 7ma edición. Newtown Square, PA: Project Management Institute.
- Suárez, E. (2023). *Decidim como plataforma de participación digital: Experiencias en ciudades globales*. Barcelona, España: Editorial Digital.
- Universidad EAN. (2022). *Inclusión digital en Colombia: Retos y oportunidades para la participación ciudadana*. Bogotá, Colombia: Universidad EAN.
- World Bank. (2020). *The impact of digital platforms on local governance: Case studies from Latin America*. Washington, D.C.: World Bank Publications.
- Zambrano, A., & Pérez, C. (2021). *Capacitación digital y transformación en la administración pública: Una propuesta para mejorar la participación ciudadana*. *Revista de Tecnología y Sociedad*, 15(3), 99-117.